

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA
DIVISI SALES ADVISOR PT. AVRIST INSURANCE**

**JUNI DWI LAKSONO
8223145323**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**FIELD WORK PRACTICE REPORT ON DIVISION SALES
ADVISOR PT. AVRIST INSURANCE**

**JUNI DWI LAKSONO
8223145323**



Field Work Practice report was written to fulfill one of the requirements to get Expert Associate Degree at the Faculty of Economics, University of Jakarta.

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

KATA PENGANTAR

Dengan asma Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Diawali dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, yang telah mengantar hamba-Nya untuk terus menimba ilmu mengembangkan pengetahuan, Atas perkenan dan bimbingan nya, laporan praktik kerja lapangan ini dapat diselesaikan, dan untuk itu saya ucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Dra.Sholikhah ,M.M selaku dosen pembimbing.
2. Dr. Dedi Purwana,E.S. M.Bus selaku dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku ketua program studi D-III Manajemen Pemasaran
4. Sumardiyono dan Maryati sebagai Orang tua yang selalu mendukung.

Penyusunan PKL ini merupakan hasil wawasan atas pengembangan pengetahuan yang didapat selama PKL, sebagai salah satu syarat kelulusan pada program DIII Manajemen Pemasaran dengan sendirinya hasil yang saya kerjakan ini, tentunya masih terdapat ketidaksempurnaan, maka untuk itu saya nantikan saran dan masukan guna penyempurnaan lebih lanjut.

Akhirnya pada semua pihak atas jasa baiknya, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Amin.

Jakarta, Oktober 2016

Praktikan

EXECUTIVE SUMMARY

Juni Dwi Laksono. 8223145323. Internship report at PT.Avrisk Assurance. Department of management. Faculty of economics. State university of Jakarta.

This report aims to inform the practitioner activity for 2 months to implement Practice Job in PT.Avrisk Assurance. Internship is a compulsory subject at the Faculty of Economics, University of Jakarta (FE UNJ) which aims to equip students to know, know, understand the application and relevance of science in the field of knowledge obtained in college and the workplace. Each student FE UNJ, especially courses Diploma in Marketing Management, Management Major, are required to attend this program to meet one of the requirements the title of associate experts.

I doing internship at PT.Avrisk Assurance placed as a sales advisor who has the responsibility to get a new client who wants to create a website or graphic design. Serving client needs and complaints and responsibly with one client from the start the booking until the payment completely.

Intent implementation of internship is as follows. Studying marketing strategy by conducting field work in PT.Avrisk assurance, do the work practices in accordance with the background of the practitioner, namely Diploma in Marketing Management.

For two months i do internship in PT.Avrisk Assurance, i can be concluded that the implementation of street vendors is very useful, in which the practitioner can describe the activity or responsibility in the Marketing Division at PT.Avrisk Assurance, especially in the field of Sales Advisors are offering and promoting products, reached in accordance with policy targets, follow-up prospecting, doing canvassing, in and call-in show, maintaining and fostering good relations with customers, handling customer complaints, carry out the handover process and measure customer satisfaction. i acquire knowledge and work experience in the field of Sales Advisor that many consumers are met with an assortment while distributing questionnaires and preparing and sending greeting cards to consumers who aim to establish a good relationship with the consumer.

Keywords: Internship, Sales Advisor, PT.Avrisk Assurance

LEMBAR EKSEKUTIF

Juni Dwi Laksono. 8223145323. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT.Avrisk Assurance. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama 2 bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT.Avrisk Assurance. Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah mata kuliah wajib di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE UNJ) yang bertujuan untuk membekali mahasiswa dalam mengenal, mengetahui, memahami aplikasi dan keterkaitan ilmu dalam bidang ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan dunia kerja. Setiap mahasiswa FE UNJ, khususnya program studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, diwajibkan untuk mengikuti program ini untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar ahli madya.

Praktikan melakukan praktek kerja di PT.Avrisk Assurance ditempatkan sebagai *sales advisor* yang memiliki tanggung jawab untuk mendapatkan konsumen baru yang ingin membuat website atau desain grafis. Melayani keperluan dan keluhan konsumen dan bertanggung jawab dengan 1 konsumen dari mulai pemesanan sampai dengan pembayaran secara tuntas.

Maksud dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut. Mempelajari strategi pemasaran dengan melakukan praktek kerja lapangan di PT.Avrisk assurance, melakukan praktek kerja sesuai dengan latar belakang praktikan, yaitu DIII Manajemen Pemasaran.

Selama dua bulan praktikan melakukan PKL di PT.Avrisk Assurance, praktikan dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan PKL sangat berguna, dimana praktikan dapat mendeskripsikan mengenai aktivitas atau tanggung jawab di Divisi Pemasaran di PT.Avrisk Assurance khususnya pada bidang *Sales Advisor* yaitu menawarkan dan mempromosikan produk, mencapai target sesuai dengan kebijakan, *follow up* calon pelanggan, melakukan *canvassing*, *show in* dan *call in*, memelihara dan membina hubungan baik dengan konsumen, menangani keluhan konsumen, melaksanakan proses serah terima dan mengukur kepuasan konsumen. Praktikan memperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja di bidang *Sales Advisor* yaitu banyak bertemu dengan konsumen yang bermacam-macam saat membagikan kuisioner serta menyiapkan dan mengirimkan kartu ucapan kepada konsumen yang bertujuan untuk membina hubungan baik dengan konsumen.

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Umi Mardiyati M.Si

NIP. 195702211985032002

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Umi Mardiyati M.Si



05-01-2017

NIP. 195702211985032002

Penguji Ahli

Dra. Basrah Saidani, M.Si



04-01-2017

NIP. 197404162006041000

Dosen Pembimbing

Dra. Sholikhah, M.M



04-01-2017

NIP. 197412212008121001

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF.....	ii
EXECUTIVE SUMMARY.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	3
C. Kegunaan PKL.....	4
D. Tempat PKL.....	5
E. Jadwal Waktu PKL.....	7
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Perusahaan.....	9
B. Visi dan Misi.....	11
C. Struktur Organisasi.....	11
D. Kegiatan Umum Perusahaan.....	15
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	

A. Bidang Kerja.....	28
B. Pelaksanaan Kerja.....	28
C. Kendala Yang Dihadapi.....	33
D. Cara Mengatasi Kendala.....	34

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA.....	39
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel II.1	Daftar Harga Produk <i>Basic Guard</i>	23
Tabel III.1	Kegiatan Kerja Praktikan Harian	35

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Tempat PKL Kantor Pemasaran Ambassador	6
Gambar I.2	<i>Sales Office</i> Ambassador	7
Gambar II.1	Logo PT. Avrist Assurance	11
Gambar II.2	Struktur Organisasi PT. Avrist Assurance	12
Gambar III.1	Contoh <i>Flowchart</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Penerimaan PKL
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL
Lampiran 4	Daftar Hadir PKL
Lampiran 5	Daftar Hadir PKL
Lampiran 6	Tabel Penilaian PKL
Lampiran 7	Konfirmasi Setelah Melakukan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Saat ini, pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia, dan sudah menjadi hak setiap manusia untuk mendapatkan pendidikan yang layak. Secara luas, hidup adalah pendidikan dan pendidikan adalah hidup oleh karena itu setiap manusia membutuhkan pendidikan, sampai kapan dan dimanapun ia berada. Pendidikan sangat penting artinya, sebab tanpa pendidikan manusia akan sulit berkembang bahkan akan terbelakang. Dengan demikian, pendidikan memiliki pengaruh positif bagi pertumbuhan dan perkembangan individu, di samping itu pendidikan dapat membentuk memiliki budi pekerti yang luhur dan moral yang baik.

Di era globalisasi saat ini, manusia dituntut untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Manusia yang tidak memiliki pendidikan maka otomatis dengan sendirinya akan tersisih dari persaingan global saat ini. Semakin ketatnya persaingan di dunia kerja saat ini membuat banyak perguruan tinggi yang melakukan antisipasi terhadap perkembangan tersebut. Para perguruan tinggi tersebut juga sudah mulai melakukan langkah-langkah agar mutu pendidikan dan kualitas lulusan mereka tetap terjaga dan diminati oleh perusahaan-perusahaan pengguna tenaga kerja dengan menerapkan Praktik Kerja Lapangan (PKL) kepada mahasiswa. Oleh karena itu, mahasiswa wajib melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu mata kuliah wajib di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE UNJ) yang bertujuan untuk membekali mahasiswa dalam mengenal, mengetahui, memahami aplikasi dan keterkaitan ilmu dalam bidang ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan dunia kerja. Setiap mahasiswa FE UNJ, khususnya program studi D3 Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, diwajibkan untuk mengikuti program ini untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapat gelar ahli madya.

Dengan mengikuti program PKL, mahasiswa diharapkan dapat mensinergikan pengetahuan akademik mahasiswa dengan lingkungan kerja. Selain itu, jika mahasiswa tersebut memiliki penilaian kinerja yang baik dari perusahaan/instansi tempat pelaksanaan PKL, maka bukan hal yang mustahil mahasiswa tersebut memiliki kesempatan untuk bergabung dengan perusahaan tempatnya bekerja setelah lulus nanti. Pelaksanaan PKL dilakukan selama 2 bulan.

Adapun perusahaan yang praktikan pilih sebagai tempat PKL adalah PT. Avrist Assurance. Alasan yang mendasari pemilihan PT. Avrist Assurance sebagai tempat PKL bagi praktikan adalah dari segi lokasi mudah dijangkau oleh praktikan. Alasan praktikan tertarik memilih PT. Avrist Assurance sebagai tempat PKL adalah karena PT. Avrist Assurance merupakan salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. PT Avrist Assurance adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi yang memiliki pengalaman lebih dari 40 tahun di dunia asuransi dan terpercaya melayani nasabah dengan maksimal dan PT Arvist Assurance memiliki produk *term 10* yang berbeda dengan produk unit link lainnya

yang dimiliki pihak asuransi lainnya. Dengan berbagai penghargaan yang telah diraih oleh PT. Avrist Assurance, menjadi salah satu yang membuat praktikan menjadi tertarik untuk memilih perusahaan tersebut menjadi tempat PKL praktikan. Kesempatan untuk menerapkan ilmu dan memperoleh pengalaman memang merupakan tujuan dari pelaksanaan PKL. Dengan tercapainya tujuan dari pelaksanaan PKL, diharapkan praktikan tidak lagi merasa canggung dengan lingkungan kerja sehingga akan menjadi Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan berkualitas.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Maksud di laksanakan PKL adalah sebagai berikut.

1. Mempelajari strategi pemasaran dengan melakukan praktek kerja lapangan di PT Avrist Insurance .
2. Melakukan praktek kerja sesuai dengan latar belakang praktikan, yaitu D3 Manajemen Pemasaran.

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui mekanisme kerja *sales advisor* dalam memasarkan produk Asuransi *Basic Guard* dari Avrist Assurance kepada masyarakat.
2. Memperoleh pengalaman kerja dibidang *sales advisor* (PT. Avrist Assurance).

C. Kegunaan PKL

Manfaat yang didapat setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut.

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memahami dan mengenal dinamika dunia kerja pada unit-unit kerja, baik lingkungan pemerintah maupun perusahaan.
 - b. Mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya setelah mendapat gelar ahli madya.
 - c. Memaksimalkan dan melatih keterampilan mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi
 - a. Mengetahui sejauh mana peran tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.
 - b. Mengetahui sejauh mana efektivitas antara kurikulum (materi perkuliahan, metode dan media) yang diterapkan dengan dinamika dan kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.
 - c. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan.
 - d. Terjalinnya kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

- a. Praktikan membantu pekerjaan perusahaan/instansi tempat praktikan melaksanakan PKL.
- b. Terjalinnya hubungan yang teratur dan dinamis antara instansi/perusahaan dan lembaga perguruan tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat.
- c. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga kerja.

D. Tempat PKL

Nama : PT Avrist Assurance

Alamat : Mal Ambassador unit 6, JL. Prof. Dr. Satrio, Jakarta Selatan 12940.

Telepon : (021) 576 3440/ (021) 576 3441

Website : <http://www.avrist.com>

PT Avrist General Assurance adalah perusahaan asuransi umum yang didirikan oleh PT Avrist Assurance untuk mewujudkan visi Avrist mencapai "Satu polis Avrist di setiap rumah tangga di Indonesia". PT Avrist General Assurance berkomitmen untuk mensejahterakan para mitra

bisnisnya dan nasabahnya melalui berbagai produk asuransi umum pilihan. Maka saya putuskan untuk memilih PT Avrism Assurance dalam melaksanakan PKL saya.

Berikut ini gambar dari kantor pemasaran PT Avrism Assurance Mall Ambassador :



Gambar I.I

Kantor Pemasaran PT Avrism Assurance

Sumber : diolah sendiri oleh praktikan

Berikut ini adalah gambar *sales office* yang berada di Mall Ambassador :



Gambar I.II

Sales Office Mall Ambassador

Sumber : <http://www.avrist.com> tahun 2016

D. Jadwal Waktu PKL

Praktek PKL dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, terhitung pada tanggal 20 Juni 2016 sampai dengan tanggal 10 Agustus 2016. . Selanjutnya menulis laporan dimulai pada pertengahan Agustus yaitu 20 Agustus sampai dengan bulan September 2016.

Jadwal jam kerja sesuai dengan jam kerja dikantor :

a. Hari : Senin – Kamis

Jam Kerja : 08.00-16.00

Jam istirahat : 12.00-13.00

Praktikan mendapat materi dan diwaktu tertentu diberi kesempatan mencari calon klien.

b. Hari : Jum'at

Jam Kerja : 08.00-16.00

Jam istirahat : 12.00-13.00

Praktikan melakukan presentasi apa progress yang telah dilakukan setiap minggunya dan mereview materi yang telah diterima dari hari senin – hari kamis.

c. Hari Kerja Fleksible

Praktikan dituntut bisa mencari calon klien kapanpun dan dimanapun ada kesempatan atau telah melakukan janji pada calon klien.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Berdiri sejak 1975, PT Avrist Assurance (Avrist) yang dulunya adalah PT AJIA (ASURANSI Jiwa IKRAR ABADI) merupakan perusahaan asuransi jiwa patungan multinasional Pertama di Indonesia. Setelah 4 tahun berjalan, terjadi perkembangan dalam tubuh perusahaan AJIA yaitu membuat kantor pemasaran pertama diluar kota Jakarta.

Lalu kemudian di tahun 1984, demi melebarkan sayapnya AJIA bergabung dengan American International Assurance ,dan mengubah namanya menjadi PT Asuransi AIA Indonesia. Hal ini menjadikan perusahaan ini menjadi perusahaan patungan pertama di Indonesia. Karena terus mengalami perkembangan, di tahun 1995 kantor pusat Asuransi AIA Indonesia pindah ke Gedung Bank Panin, Sudirman, Jakarta.

Setelah 13 tahun berpindah kantor pusat, Asuransi AIA Indonesia telah meraih berbagai penghargaan di tahun 2004, 2007 dan 2008. Berikut ini adalah penghargaan-penghargaan yang telah diraih oleh Asuransi AIA Indonesia.

- 2004 : Meraih penghargaan Perusahaan Asuransi Terbaik 2004 Bisnis Indonesia.

- 2007 : AIA *Financial Health Check* campaign memecahkan rekor MURI untuk dengan membungkus gedung kantor pusat. AIA Peduli lahir sebagai identitas CSR perusahaan.
- 2008 : Dinominasikan penghargaan CSR 11th Asia Insurance Industry Awards Asia Insurance Review dan meraih penghargaan terbanyak pada acara Top Agent Awards 2008 yang diselenggarakan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

Pada tahun 2009, American International Assurance menjual saham Asuransi AIA Indonesia, dan nama perusahaan berubah menjadi Avrist Assurance. Berbagai terobosan dan inovasi produk terus dilakukan untuk menyesuaikan dengan perkembangan pasar. Salah satu strateginya adalah membidik pasar masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, pasar yang dinilai banyak kalangan tidak banyak mendatangkan untung dari sisi premi.

Didukung lebih dari 3.653 agen dan 500 karyawan yang tersebar di 46 kantor pemasaran, Avrist melayani lebih dari satu juta nasabah. Dengan berlandaskan visi **“Satu polis Avrist di setiap rumah tangga di Indonesia”**, Avrist berkomitmen untuk memajukan kehidupan gemilang yang bermakna bagi karyawan, mitra bisnis dan nasabah. Avrist menyediakan program asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, asuransi jiwa kredit dan pension, baik untuk perorangan maupun kelompok, melalui strategi dari beragam saluran distribusi.

Pada Tahun 2013, *Sales Office* Ambassador dibentuk, yang diproyeksikan untuk menghandle nasabah yang ada di Jakarta, saat ini jumlah Sales Advisor di

Sales Office Ambassador 107 orang khususnya Jakarta Selatan. Selama tiga tahun dibangun *Sales Office* yang ditempati praktikan telah mendapatkan 500 nasabah dengan nilai premi yang dapat bersaing dengan *Sales Office* lain yang ada di Jakarta atau di luar kota.

Berikut gambar logo dari avrist assurance :



Gambar II.1

Logo Dari PT.Avrisk Assurance

Sumber : www.avrist.com tahun 2016

a. Visi & Misi

1) Visi

Misi perusahaan adalah sebagai berikut.

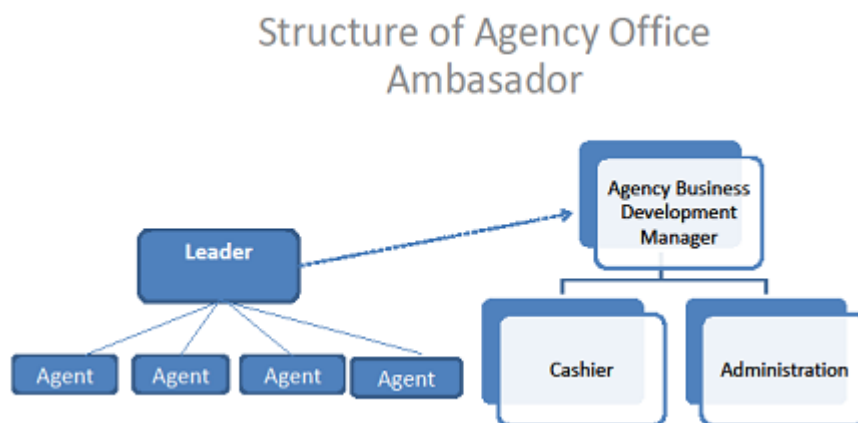
- a) Memberikan masa depan yang lebih baik melalui solusi investasi terbaik.
- b) Satu polis Avrist untuk setiap rumah tangga di Indonesia

2) Misi

Misi perusahaan adalah sebagai berikut.

- a) Menciptakan ide-ide kreatif dalam setiap project.
- b) Menciptakan brand/merek yang akan menjadi pemimpin pasar.
- c) Memberi pelayanan terbaik kepada klien.
- d) Membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan klien,.
- e) Serta menjaga kualitas serta terus berinovasi dalam hal kreatifitas.
- f) Memotivasi bawahan dapat bekerja dengan tekun dan giat.
- g) Menciptakan tempat bekerja terbaik guna memajukan karir serta masa depan
- h) Merangkul dan meneladani semangat kepeloporan yang menjadi bagian dari sejarah kami yang besar.

B. Struktur Organisasi



Gambar II.2

Struktur Agency Office PT. Avryst Assurance

Sumber : Arsip Avryst Ambassador Tahun 2016

1. *Leader (Manager)*

Seorang leader memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Seorang pemimpin di PT, Avrist Assurance.
- b. Mengontrol aktivitas kantor cabang pemasaran.
- c. Beratanggung jawab penuh terhadap kantor pemasaran.
- d. Memotivasi bawahan dapat bekerja dengan tekun dan giat.
- e. Mengambil keputusan kebijaksanaan, menjalankan dan mengawasiya.

2. *Agency Business Development Management*

Seseorang yang mampu menciptakan agency baru dan memberikan bimbingan, instruksi, arahan kepada agency baru dengan tujuan dapat menciptakan agency yang berprestasi dalam menjalankan tugas nya. Selain itu seorang Agency Business Development Management di tuntut untuk membangun tim yang kuat dari pada sales advisor.

3. *Agent / Sales Advisor*

Ujung tombak dari perusahaan bagi perusahaan Avrist Assurance dalam pemasaran produk-produknya itu adalah tugas dari seorang agent. Berbagai bekal bagi seorang agen asuransi untuk menjalankan tugas nya untuk terjun langsung ditengah masyarakat. Melayani nasabah yang bertanya pada Sales Advisor, praktikan merasakan betul bahwa nasabah atau calon nasabah yang serius pasti akan banyak bertanya, praktikan pada prakteknya menjawab dengan senang hati hal yang ditanyakan nasabah ataupun calon nasabah serta mengedukasi masyarakat berkaitan dengan Asuransi, praktikan menyadari bahwa masyarakat di

Indonesia masih sangat awam mengenai asuransi, praktikan bertanggung jawab pula untuk menjaga tugasnya sebagai Sales Advisor dengan banyak mencurahkan ilmunya bagi masyarakat yang membutuhkan pengetahuan mengenai asuransi.

4. Cashier

Tugas seorang cashier adalah sebagai berikut :

- a. Melayani dan melakukan perhitungan atas transaksi yang dilakukan.
- b. Menerima slip penyetoran dari bank dan diberikan pada admin
- c. Melakukan pembukuan dengan baik dan benar.
- d. Terampil dalam melayani konsumen.
- e. Melakukan penghitungan secara teliti agar tidak terjadi selisih antara produk dan uang yang ada dengan laporan yang dibuat.

5. Administration

Tugas utama dari setiap Administrasi adalah untuk mengelola dokumen dan tugas personil yang diperlukan untuk memastikan bahwa bisnis sehari-hari berjalan lancar,serta mengeluarkan kwitansi premi,kwitansi klaim dan membuat SPK. Selanjutnya administrasi juga memiliki peran mengawasi proses dan personil untuk memastikan bahwa perusahaan mampu memenuhi tujuan tertentu didefinisikan.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT Avrist Assurance (Avrist), salah satu perusahaan asuransi jiwa patungan terkemuka di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1975, memiliki pengalaman yang membanggakan selama 38 tahun dan melalui strategi dari beragam kanal distribusi menyediakan program asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, asuransi berbasis syariah, asuransi jiwa kredit dan pensiun, baik untuk perorangan maupun korporasi. PT Avrist Assurance bergerak dibidang Asuransi yang mana kegiatannya banyak dilakukan dengan berinteraksi dengan nasabah atau calon nasabah. Adapun kegiatan yang dilihat dari sisi bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu

1. Produk

Dalam menjalankan perusahaan PT Avrist Assurance memiliki banyak produk, baik untuk kesehatan, pendidikan, dana pensiun, *general* (aset), unit *link* dan investasi. Memiliki banyak produk yang ditawarkan pada masyarakat membuat PT Avrist Assurance memiliki banyak pilihan yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat luas. Berikut adalah produk – produk yang dimiliki PT Avrist Assurance :

a. Produk Individu

1. Avrist Sehati

Merupakan asuransi kesehatan dengan premi terjangkau, yang menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan bagi Anda saat berobat, dirawat inap maupun menjalani pembedahan. Avrist Sehati tersedia untuk Anda dan

keluarga, mulai usia 0 (30 hari) hingga 70 tahun dan dapat diperbaharui hingga usia 77 tahun.

2. Avrist Xtra

Avrist Xtra menyediakan berbagai perlindungan asuransi ditambah bonus investasi, melalui:

- Perlindungan jiwa plus investasi, jika Anda meninggal oleh sebab apapun
- Kesempatan ekstra untuk mendapat imbal hasil investasi yang pada akhirnya dapat digunakan untuk mendanai faedah perlindungan
- Perlindungan pilihan berupa perlindungan pendapatan, penggantian biaya rawat inap di rumah sakit, perlindungan terhadap penyakit kritis, atau pembebasan premi akibat kematian atau cacat total.

3. Avrist I-Link

Avrist *I-Link* menyediakan solusi investasi yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi dalam satu paket dengan konsep berbagi risiko dengan berbagai keunggulan, seperti:

- Tingkat likuiditas tinggi, sehingga Anda dapat melakukan penarikan dana kapan saja, sesuai kebutuhan
- Fasilitas kontribusi top-up yang memungkinkan Anda meningkatkan dana investasi kapan saja
- Pendistribusian risiko investasi untuk mengantisipasi fluktuasi pasar investasi

- Pendistribusian dana investasi pada berbagai instrumen investasi untuk mengurangi risiko individu
- Pembagian surplus dana tabarru (jika ada) dalam bentuk penambahan unit investasi Anda
- Miliki Avrist I-Link hari ini dan raih kesejahteraan finansial yang tunduk pada aturan syariah.

4. Avrist *Investment Link* Syariah

Memadukan investasi dan proteksi jiwa untuk memastikan kekayaan Anda tidak hanya berkembang secara maksimal tetapi juga terproteksi secara optimal sesuai dengan prinsip syariah.

5. Avrist Critical Guard

Penyakit kritis dapat terjadi pada siapa saja dan kapan saja. Sejalan dengan meningkatnya biaya medis, perawatan penyakit kritis tentunya membutuhkan biaya yang sangat besar. Terutama, jika Anda tidak mampu lagi bekerja akibat penyakit tersebut. Avrist Critical Guard memberi perlindungan yang Anda butuhkan, 24 jam sehari, 365 hari setahun, di seluruh dunia, melalui:

- Faedah perlindungan tunai s/d Rp 500 juta atau US\$50.000 jika penyakit kritis telah terdiagnosa
- Jumlah faedah perlindungan yang sesuai dengan anggaran
- Pilihan plan perlindungan dalam mata uang dollar AS atau rupiah
- Premi tetap hingga Anda berusia 60 tahun
- Bonus pembaharuan tahunan

6. Avrist Primegen

Sebuah program asuransi pendidikan yang dikhususkan untuk membantu para orang tua dalam mempersiapkan dana pendidikan bagi buah hatinya untuk masuk Perguruan Tinggi hingga anak berusia 21 tahun.

7. Avrist *Investment Plus*

- Anda akan terlindungi oleh faedah perlindungan jiwa sampai dengan usia 96 tahun dengan nilai uang pertanggungan hingga 100 kali dari premi dasar tahunan (d disesuaikan dengan usia masuk tertanggung) **ditambah** nilai polis (jika ada)
- Alokasi investasi 100% (setelah dikurangi biaya rutin bulanan) sudah terbentuk **sejak premi pertama**
- Bonus yang secara otomatis akan menambah unit Anda sebesar 50% dari premi dasar tahunan, jika polis masih berlaku pada ulang tahun polis ke-16
- Perlindungan pilihan berupa perlindungan pendapatan, penggantian biaya rawat inap dan pembedahan di rumah sakit, perlindungan terhadap penyakit kritis, atau pembebasan premi akibat kematian atau cacat total dan tetap.

8. Avrist *Grand*

Avrist *Grand* menyediakan solusi investasi yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi dalam satu paket, khusus didesain untuk memenuhi berbagai kebutuhan Anda, dengan berbagai keunggulan:

- Alokasi investasi sejak hari Anda, sehingga memungkinkan Anda memiliki nilai investasi lebih tinggi sejak hari pertama
- Biaya penyerahan polis yang relatif kecil
- Nilai tunai yang relatif tinggi sepanjang tahun
- Fleksibilitas dalam mengkombinasikan berbagai faedah tambahan sesuai kebutuhan

9. *Avrist Medi Guard*

Sejalan dengan meningkatnya biaya medis, ongkos rawat inap di rumah sakit terasa begitu mahal. Karena itu, ketika Anda harus dirawat di rumah sakit, baik karena kecelakaan maupun penyakit, mungkin Anda harus menguras habis seluruh tabungan Anda untuk membayar biaya pengobatan. *Avrist Medi Guard* memberi perlindungan yang Anda butuhkan, 24 jam sehari, 365 hari setahun, di seluruh dunia, melalui:

- Faedah rawat inap s/d Rp 1 juta atau US\$100 per hari
- Faedah perawatan di unit perawatan intensif dan untuk rawat jalan, cuci darah, transplantasi organ tubuh, serta rawat jalan kemoterapi dan radioterapi
- Faedah perlindungan terhadap kecelakaan s/d Rp 200 juta atau US\$20.000

10. *Avrist Income Guard*

Kecelakaan dapat menimpa siapa saja, kapan saja, di mana saja. Dan ketika hal tersebut terjadi, biaya perawatan rumah sakit tentu sangat tinggi,

bahkan mungkin di luar kemampuan finansial Anda. Apalagi jika Anda tidak mampu lagi bekerja dalam kurun waktu tertentu. *Avrist Income Guard* memberi perlindungan yang Anda butuhkan, 24 jam sehari, 365 hari setahun, di seluruh dunia, melalui:

- Faedah perlindungan kecelakaan s/d Rp 300 juta atau US\$150.000
- Faedah s/d Rp 2 juta atau US\$500 per bulan, selama 15 tahun, jika Anda mengalami cacat tetap dan total akibat kecelakaan
- Faedah penggantian biaya medis akibat kecelakaan
- Faedah perlindungan tambahan untuk tsunami, gempa bumi dan ketika Anda sedang melakukan perjalanan dengan alat transportasi umum atau ketika libur nasional
- Bonus pembaruan tahunan

11. *Avrist Net Care*

Avrist Net Care adalah manfaat perlindungan tambahan (rider) untuk melengkapi faedah polis dasar unit-link Anda, yang memberikan perlindungan jika Anda dirawat atau menjalani pembedahan.

12. *Avrist Basic Guard*

Avrist Basic Guard memberi perlindungan yang Anda butuhkan 24 jam sehari, 365 hari setahun, di seluruh dunia, melalui:

- Faedah perlindungan kecelakaan s/d Rp 175 juta atau US\$75.000
- Faedah penggantian biaya medis akibat kecelakaan

- Faedah santunan penggantian penghasilan hingga Rp 175.000 atau US\$75
- per hari jika Anda dirawat inap di rumah sakit
- Faedah penggantian biaya pembedahan hingga Rp 3,5 juta atau US\$1.500

b. Dana Pensiun

1. Avrist CarePack Pro

Avrist CarePack Pro adalah program pendanaan pesangon yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengelola dana pesangon bagi karyawannya, dengan besarnya manfaat mengacu pada Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003.

2. DPLK Avrist

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Avrist (sebelumnya DPLK AIA Indonesia) disahkan oleh Menteri Keuangan RI pada tahun 1994. DPLK Avrist sudah berpengalaman dalam memberikan jasa dan rancangan program pensiun sejak tahun 1985 sebelum Undang-Undang dana pensiun disahkan tahun 1992. Pendiri dan pengurus DPLK Avrist adalah PT Avrist Assurance. Program DPLK yang merupakan Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) ini diatur dalam undang – undang No. 11 Tahun 1992.

3. Program Hari Tua

Merupakan Program Tabungan yang dirancang seperti program iuran pasti, dapat digunakan sebagai bonus dari Pemberi Kerja terhadap karyawannya,

dana dapat pula digunakan sebagai program pension (Tabungan Hari Tua) dengan pembayaran manfaat sekaligus.

Dari seluruh produk yang telah praktikan jelaskan, praktikan mendapat bagian untuk memasarkan produk Avrist *Basic Guard*. Yang membedakan dari produk yang lain adalah mencari klien yang memiliki cukup dana untuk membiayai kebutuhan hidup jika suatu saat tidak lagi bisa bekerja akibat mengalami kecelakaan. Untuk lebih lengkap tentang tugas-tugas dari *Sales Advisor Avrist Basic Guard* akan dijelaskan di Bab III.

2. Price

Harga memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli produk, sehingga sangat menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk.

Disini Avrist Assurance memberikan solusi penawaran harga yang cukup kompetitif. Berikut adalah daftar harga dari produk (jasa) *Basic Guard* yang terdapat di Avrist Assurance :

Tabel II.1
Daftar Harga Produk *Basic Guard*

Kategori	Umur	Rp			US\$		
		Silver	Gold	Platinum	Silver	Gold	Platinum
1	18-39	372	612	852	150	244	366
	40-49	402	662	922	162	266	396
	50-59	432	712	992	174	286	426
	60	462	762	1062	186	306	456
2	18-39	435	715	995	175.5	287.5	427.5
	40-49	465	765	1065	187.5	307.5	457.5
	50-59	495	815	1135	199.5	327.5	487.5
	60	525	865	1205	211.5	347.5	517.5
3	18-39	624	1024	1424	252	412	612
	40-49	654	1074	1494	264	432	642
	50-59	684	1124	1564	276	452	672
	60	714	1174	1634	288	472	702
4	18-39	750	1230	1710	303	495	735
	40-49	780	1280	1780	315	515	765
	50-59	810	1330	1850	327	535	795
	60	840	1380	1920	339	555	825

Sumber : www.avrist.com tahun 2016

Catatan :

1. Premi tetap dari usia masuk s/d usia 60 tahun (dalam resiko pekerjaan yang sama)
2. Penambahan premi 25% untuk usia 61-65 tahun (hanya untuk penambahan polis)

3. *Place*

Lokasi kantor cabang pemasaran ambasad (PT Avrist Assurance) berada di Mall Ambassador unit 6, JL Prof. Dr. Satrio, Jakarta Selatan, 12940, Indonesia. Pola pendistribusiannya dari PT Avrist Assurance dilakukan secara langsung. Saluran distribusi langsung Avrist merujuk pada semua situasi dimana calon tertanggung mendapatkan penawaran dan menerima suatu produk asuransi

tanpa keterlibatan wawancara penjualan secara tatap muka. Seorang Agen biasanya menggunakan media surat langsung, internet, dan *telesales* dalam rangka memasarkan produk dan mencari calon nasabah baru.

4. Promotion

Dalam melakukan kegiatan promosi agar efektif perlu adanya bauran promosi yaitu kombinasi optimal bagi berbagai jenis kegiatan atau pemilihan jenis kegiatan promosi yang paling efektif dalam meningkatkan kegiatan penjualan seperti *Advertising*, *Personal Selling*, *Publisity*, *Sales Promotion*, *Direct Marketing* Dari 5 jenis bauran promosi tersebut dan PT Avrist Assurance melaksanakan kegiatan unsur bauran promosi yang berpengaruh dalam penjualan asuransi yaitu.

- a. Dalam rangka penyajian promosi yang lebih menarik, PT Avrist Assurance menggunakan unsur *Advertising*, yaitu mengadakan promosi melalui iklan di *website* dan *Social Media*.
- b. Dalam membentuk promosi secara personal, PT Avrist Assurance menggunakan unsur bauran *Personal Selling* yaitu dengan presentasi lisan dalam suatu percakapan dengan calon pembeli yang ditujukan untuk merangsang pembelian produk asuransi tersebut.
- c. Agar dapat merangsang permintaan produk asuransi secara non-personal, PT Avrist Assurance menggunakan unsur bauran *Publisity* yaitu membantu peluncuran produk baru dengan mensponsori suatu acara.

- d. Untuk dapat meningkatkan konsumen potensial dan meningkatkan *brand image*, PT Avrist Assurance menggunakan unsur bauran *Direct Marketing*, yaitu pemasaran yang menggunakan berbagai media seperti melalui telepon dan email untuk berinteraksi langsung dengan konsumen.
- e. Demi meningkatkan dan menjaga hubungan baik dengan *client* dan mempengaruhi pembelian konsumen, PT Avrist Assurance menggunakan unsur *Sales Promotion* yaitu, memberikan diskon dan cinderamata kepada *client* setelah selesai pelunasan.

5. *People*

Dengan semakin banyaknya jumlah jasa dengan spesifikasi dipasaran dimana perusahaan harus mengidentifikasi secara detail kebutuhan kebutuhan setiap konsumen untuk mewujudkan ini semua diperlukan karyawan yang berkualitas yang pastinya juga dilahirkan dari sebuah sistem yang baik. Maka dari itu perusahaan selalu mengutamakan *proses recruiting, training, dan motivation*. People merupakan asset utama dalam industry jasa, dalam hal ini adalah sales dan bagian produksi yang berperan penting dalam perusahaan. Dengan pemberian training yang rutin kepada karyawan maka diharapkan karyawan dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah sehingga akan terciptanya loyalitas oleh karyawan serta konsumen kepada perusahaan. Dengan kualitas karyawan yang baik maka diharapkan dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan.

6. *Process*

“*Output*” yang baik selalu diperoleh dari “proses” yang baik pula. Inti dari konsep ini adalah bagaimana cara mendapatkan customer dengan memperhatikan beberapa aspek penting seperti efektivitas dan efisiensi aktivitas perusahaan. Efektivitas dan efisiensi ini dapat diimplementasikan dengan adanya jam kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga memudahkan para konsumen untuk menghubungi atau mengatur jadwal mereka. Karyawan juga diberikan arahan untuk mengikuti *procedure* yang telah ditentukan oleh perusahaan yang telah diatur sesuai dengan standarnya. Prosedur ini dapat berupa keramahan atau tata karma yang diberikan sales advisor saat bertemu dengan klien. Dengan mengikuti *procedure* atau sistem yang telah ditentukan, diharapkan akan selalu menjamin mutu pelayanan perusahaan sehingga mendapat penilaian yang baik serta kenyamanan dari konsumen.

7. *Physical Evidence*

Bukti fisik yang dimiliki oleh PT. Avrist Assurance cabang Ambassador memiliki gedung yang sangat unik dari perkantoran lainya yang terdapat pada kawasan itu serta letak yang strategis sangat dekat dengan banyak mall (JL Prof. Dr. Satrio, Jakarta Selatan) dan sering dilalui oleh kendaraan umum sehingga sangat memudahkan karyawan yang berkerja dengan PT.Avrisk Assurance. Kantor yang ditempati oleh PT. Avrist Assurance cabang Ambassador juga terdapat fasilitas keamanan CCTV di setiap sudut ruangan gedung sehingga memudahkan petugas keamanan yang berjaga selama 24 jam dalam melakukan pekerjaanya. Selain itu di belakang gedung terdapat kantin sederhana untuk tempat makan para

karyawan, terdapat tempat ibadah bagi umat muslim dan terdapat ruang rapat untuk bertemu client di kantor. Sarana fisik sangatlah penting bagi perusahaan karena sarana fisik dapat membantu memudahkan pekerjaan, tugas dan sebagainya fasilitas merupakan pelaksanaan fungsi. Fasilitas kantor yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk proses kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Fasilitas kantor itu mencakup atau meliputi sarana dan prasarana kantor.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama PKL di PT.Avrisk Assurance praktikan ditempatkan di Divisi Pemasaran (*Sales Advisor*) , mempunyai tugas utama memasarkan produk-produk asuransi yaitu produk *Basic Guard* dari Avrisk Assurance kepada masyarakat. Di divisi tersebut praktikan diposisikan sebagai *Sales Advisor*. *Sales Advisor* di Avrisk Assurance adalah seorang *sales* yang menawarkan & mencari klien baru dan memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu klien yang memiliki cukup dana untuk membiayai kebutuhan hidup jika suatu saat tidak lagi bisa bekerja akibat mengalami kecelakaan. Selain menawarkan & mencari klien, *Sales Advisor* juga mempromosikan produk perusahaan kepada klien, dan *follow up* calon pelanggan.

B. Pelaksanaan Kerja

Berikut ini adalah beberapa pelaksanaan kerja yang praktikan lakukan di PT. Avrisk Assurance.

1. Pencarian data dari *Database* yang tersedia

Praktikan diberi pelatihan bagaimana membuat daftar nomor telepon nasabah potensial dan membuat janji. Praktikan juga diberikan *Database* yang tersedia di perusahaan. Sebagai individu yang aktif, praktikan juga mendapatkan

Database sehingga bisa digunakan untuk menghubungi beberapa calon nasabah. Rata-rata sehari bisa menghubungi 20 klien dan biasanya hanya 1-2 nasabah yang merespon dan mau diajak bertemu untuk tahap selanjutnya, karena yang praktikan tawarkan mayoritas sudah mempunyai asuransi dan biasanya calon nasabah tidak peduli dengan asuransi. Praktikan lebih mengetahui bagaimana cara menawarkan produk kepada nasabah dan memiliki tingkat kesabaran yang lebih tinggi. Ada tata cara berbicara di telepon yang memang diajarkan pada semua *Sales Advisor*, berikut ini adalah tata cara berbicara di telepon kepada calon nasabah:

“Selamat pagi/siang/sore ibu/bapak. Boleh saya minta waktunya sebentar. Apakah kita bisa bertemu hari sabtu atau minggu ? Kalo bisa jam 09.00 atau jam 12.00 kita bisa bertemu? Saya ada program bagus yang saya ingin bicarakan dengan bapak /ibu. TerimaKasih”

2. Penggalan Data

Dalam penggalan data, praktikan menggali informasi calon nasabah perihal umur, jumlah tanggungan, penghasilan dan prioritas dalam hidupnya, hal ini membuat praktikan bisa mengetahui produk apa yang tepat bagi calon nasabah yang tentu saja bisa membuat calon nasabah tertarik untuk membeli produk perusahaan yang praktikan tawarkan.

3. Mengatur Jadwal Pertemuan Dengan Calon Nasabah Dan Presentasi Penjualan

Setelah beberapa hari praktikan sudah mempelajari calon nasabah yang potensial dengan berdiskusi dengan leader di PT. Avrsit Assurance dan membuat presentasi penjualan dengan baik, lalu kembali menelpon calon nasabah untuk membuat jadwal pertemuan lagi, selanjutnya praktikan mempresentasikan produk yang praktikan tawarkan.

4. Menindaklanjuti Reaksi Tertarik atau Tidaknya Calon Nasabah

Setelah melakukan presentasi penjualan, praktikan langsung menanyakan pada calon nasabah apakah tertarik atau tidak tertarik pada penawaran yang diberikan, jika calon nasabah tidak tertarik praktikan menanyakan terlebih dahulu hal apa yang membuat calon nasabah tidak tertarik dengan penawaran, penyanggahan keberatan ini dilakukan untuk mencoba mengubah cara berfikir calon nasabah, bukan tidak mungkin kedepannya calon nasabah berubah pikiran karena mereka membutuhkan produk yang ditawarkan, tetapi kadang para calon nasabah ragu atau tidak yakin. Selanjutnya praktikan menutup pembicaraan teteap dengan sikap yang baik dan melayani sepenuh hati.

Apabila calon nasabah tertarik, praktikan akan menindaklanjuti dengan memberikan formulir dan memberikan panduan dalam mengisi formulir yang telah disiapkan oleh praktikan, formulir juga digunakan perusahaan untuk melihat calon nasabah dengan detail, didalam formulir berisikan identitas calon nasabah, identitas calon pemegang polis, riwayat penyakit dan kelas polis yang akan

dibeli, praktikan tetap menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, pada tahap ini praktikan juga membuat perjanjian dengan calon nasabah terkait kapan premi awal akan di dibayarkan dan cara pembayaran apa yang akan dilakukan oleh calon nasabah.

5. Transaksi

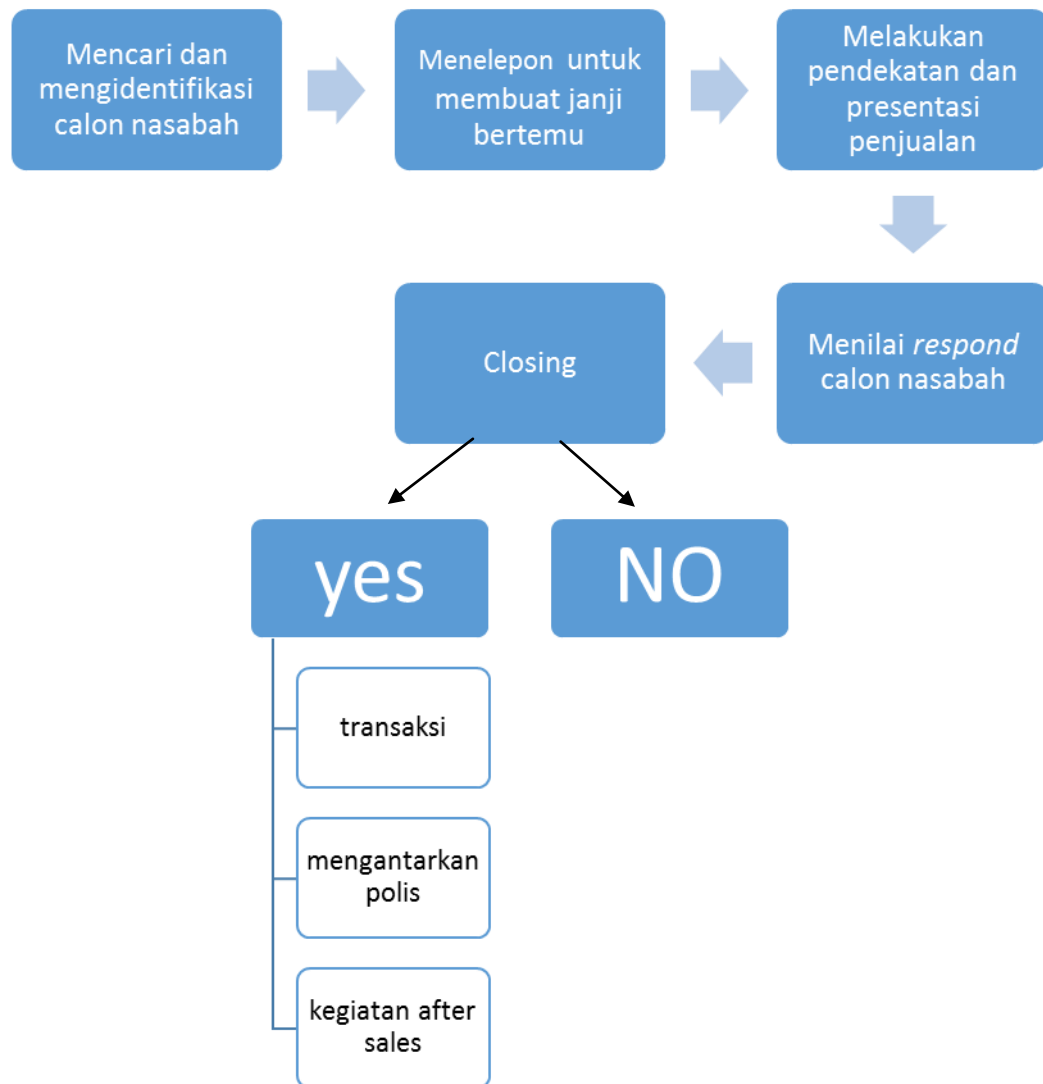
Pada tahap ini, calon nasabah membayar premi pertamanya dengan waktu dan cara yang telah dimuat dalam perjanjian, setelah nasabah membayar preminya praktikan akan mengirim polis pada nasabah dan nasabah akan menandatangani surat tanda terima polis dengan segala aturan yang ada didalamnya.

6. Layanan purna jual

Setelah polis berlaku, nasabah bisa mendapatkan manfaat asuransi. Praktikan yang akan bertanggung jawab jika nasabah mengklaim haknya atau jika nasabah ingin membeli produk asuransi lainnya, praktikan juga menjaga hubungan baik dengan nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan.

FLOWCHART

Ini merupakan bagian dari tiap-tiap kegiatan yang dilakukan:



Gambar III.1

Flowchart Kegiatan Praktikan

Sumber : diolah oleh praktikan tahun 2016

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan menemui beberapa kendala yang dihadapi selama berlangsungnya PKL, antara lain:

1. Pada saat melakukan PKL, praktikan merasa canggung dan malu dengan suasana kantor dan seluruh staff di Divisi Pemasaran sehingga pada minggu pertama praktikan bingung harus melakukan pekerjaan apa karena malu bertanya.
2. Praktikan belum mampu menguasai keseluruhan produk-produk dan spesifikasi produk sehingga 2 (dua) minggu pertama praktikan belum bisa menjelaskan kepada klien.
3. Kesulitan berkomunikasi langsung dengan calon pelanggan, praktikan dituntut untuk bertemu langsung dengan klien, baik yang sudah dikenal atau yang baru saja dikenal, hal ini tentu saja mempengaruhi kekuatan mental praktikan, ditambah jika calon pelanggan merupakan orang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, praktikan tidak boleh mudah gugup, praktikan juga dituntut untuk menguasai semua hal mengenai asuransi, praktikan harus berani mendengarkan, memiliki wawasan yang luas dan memiliki softskills yang memadai.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adapun cara-cara praktikan dalam mengatasi kendala selama berlangsungnya PKL, antara lain:

1. praktikan mulai terbiasa dengan suasana kantor dan dapat bersosialisasi dengan menggunakan beberapa cara berkomunikasi dari teori komunikasi yaitu melatih komunikasi praktikan, mengutarakan hal-hal yang praktikan tidak mengerti kepada *Supervisor*, perluas wawasan semua staff yang ada di ruangan praktikan melaksanakan PKL. Hasil dari itu semua praktikan belajar sesuai yang telah praktikan pelajari dari teori komunikasi (Borman, 1989) adalah satu perkataan / istilah yang merupakan *paying* untuk semua perbincangan dan analisis yang dibuat secara berhati-hati, sistematis dan sadar, tentang komunikasi sehingga seiring berjalannya waktu, menjadi mengerti bagaimana berkomunikasi dengan baik dan benar.
2. Praktikan mulai mengerti apa saja yang perlu dikerjakan seperti mencatat produk-produk yang belum dikuasai dengan beberapa metode mencatat, yaitu menulis subjek-subjeknya, garis besar dari produknya dan menulis istilah beserta konsep dari produk tersebut. Praktikan juga menanyakan kepada *Account Executive* bagaimana cara menjawab apabila ada konsumen yang bertanya produk tersebut. Sesuai dengan teori belajar (Illeris, 2000) yang praktikan ketahui yaitu suatu proses berfokus pada apa yang terjadi ketika belajar berlangsung.

3. Praktikan mengikuti pelatihan agen asuransi yang ada di perusahaan. Dengan menggunakan teknik yang telah praktikan ketahui dari pelatihan Asosiasi Ahli Pialang Asuransi & Reasuransi Indonesia yaitu adalah yang pertama meningkatkan pengetahuan tentang profil dan jaringan bisnis perusahaan, dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang konsep dasar asuransi. Praktikan mengikuti pelatihan sesuai dengan teori pelatihan yang praktikan pelajari (Mathis, 2002) yaitu suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi.

.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama dua bulan praktikan melakukan PKL di PT. Avrist Assurance, praktikan dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan PKL sangat berguna, dimana:

1. Praktikan mengetahui mekanisme kerja strategi dari *Sales Advisor* yang diterapkan ketika memasarkan produk Asuransi *Basic Guard* pada PT Avrist Assurance yaitu mencari dan mengidentifikasi calon nasabah, menelpon untuk membuat janji bertemu, melakukan pendekatan dan presentasi penjualan, menilai *respond* calon nasabah, dan diakhir tinggal menunggu hasil dari konsumen apakah hasilnya *yes* atau *no*, apabila hasilnya *yes*, transaksi pembayaran polis dilanjutkan, setelah itu mengantarkan polis, dan kegiatan *after sales*.
2. Praktikan memperoleh pengalaman kerja di PT Avrist Assurance yang praktikan tidak dapatkan di perkuliahan, dan praktikan juga dapat menerapkannya di perkuliahan.

B. Saran

1. Untuk perusahaan

Diharapkan dapat menyediakan fasilitas tenaga pembimbing untuk menjelaskan dan mengajarkan kepada praktikan agar praktikan

mampu menguasai keseluruhan produk dan spesifikasi-spesifikasinya sehingga praktikan dapat melatih kemampuannya untuk menjelaskan produk-produk kepada konsumen. Dengan adanya tenaga pembimbing juga, praktikan dapat berlatih cara berbicara agar praktikan merasa percaya diri di lapangan.

2. Bagi Fakultas

Pihak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta diharapkan lebih memberikan pengarahan lebih terhadap mahasiswa tentang bagaimana pembekalan materi yang perlu dipersiapkan dan prosedur apa saja yang perlu dipersiapkan.

DAFTAR PUSTAKA

PT. Avrist Assurance , buku *company profile*, 2013

Buku pedoman Praktik Kerja Lapangan Universitas Negeri Jakarta



Pedoman praktik kerja lapangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2006

Pusat bahasa departemen pendidikan nasional pedoman umum ejaan bahasa indonesia yang disempurnakan jakarta balai pustaka, 2005

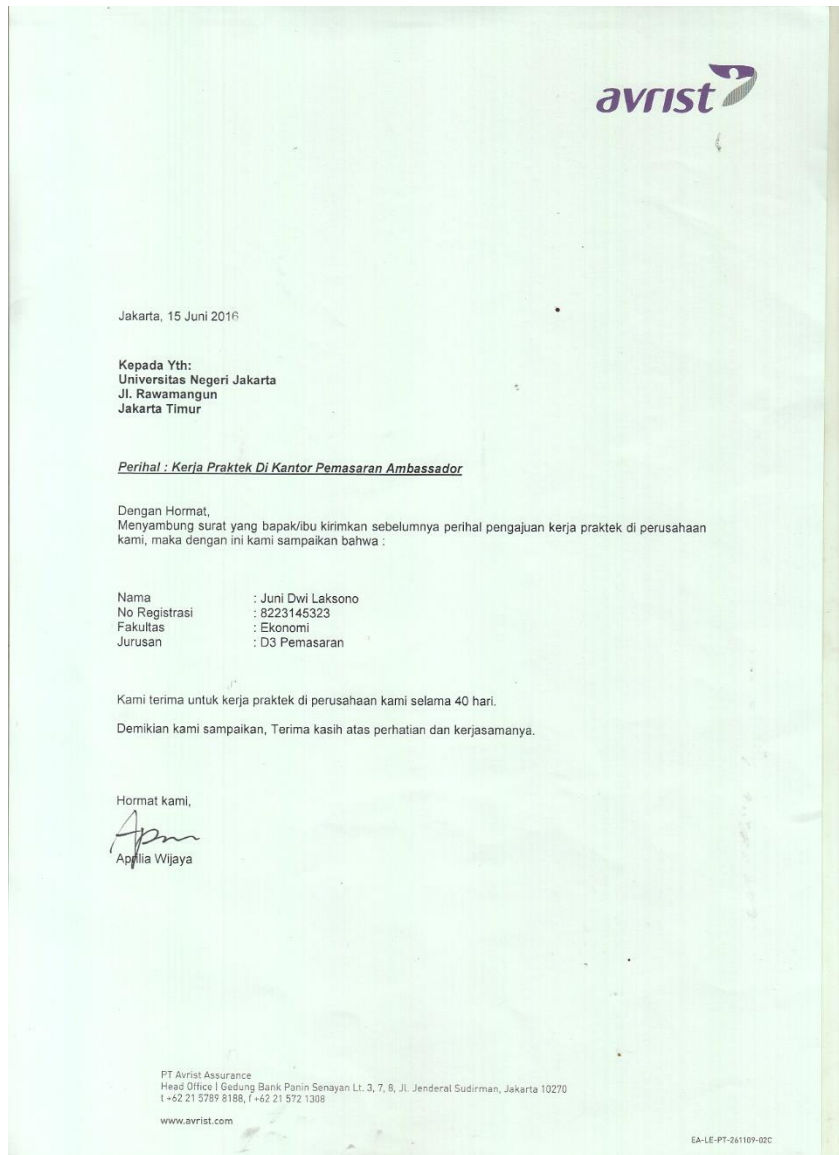
www.avrist.com/avrist-life/avristian/promo/watch/?v=23 (diakses pada 29 Oktober 2016)

Sejarah, Logo, Visi dan Misi PT. Avrist Assurance. (website PT. Avrist Assurance www.avrist.com) (diakses pada 24 september 2016)


LAMPIRAN 1

 <i>Building Future Leaders</i>	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220 Telepon/Faksimile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982 BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180 Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486 Laman : www.unj.ac.id
Nomor : 4230/UN39.12/KM/2016	20 Juni 2016
Lamp. : -	
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan	
Yth. Agency E-Business Development Manager PT. Aurist Insurance Kedoya Selatan, Jakarta Barat 11520	
Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :	
N a m a	: Juni Dwi Laksono
Nomor Registrasi	: 8223145323
Program Studi	: Manajemen Pemasaran (D3)
Fakultas	: Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP	: 081286107475
Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 20 Juni s.d. 20 Agustus 2016.	
Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.	
 Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Drs. Syaifullah NIP. 195702161984031001	
Tembusan : 1. Dekan Fakultas Ekonomi 2. Kaprog Manajemen Pemasaran (D3)	

LAMPIRAN 2




LAMPIRAN 3



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
 CERTIFICATE NO.
 14379A/3640


DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Juni Dwi Laksana
 No. Registrasi : 0223145323
 Program Studi : D3 Manajemen Pemangsaan
 Tempat Praktik : PT. AVISI ASSURANCE
 Alamat Praktik/Telp : mall ambassador unit 6, Jl. Prof Dr. Satro, Jakarta 12345

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin 20-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	1. Job Desc / company profile
2.	<u>Selasa 21-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	2. Prospecting & approaching
3.	<u>Rabu 22-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	3. Fact finding
4.	<u>Kamis 23-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	4. Recruitment
5.	<u>Jumat 24-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	5. Review
6.	<u>Senin 27-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	6. Fact finding
7.	<u>Selasa 28-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	7. Recruitment
8.	<u>Rabu 29-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	8. Claim
9.	<u>Kamis 30-06-2016</u>	<u>[Signature]</u>	9. Tutorial AAJI
10.	<u>Jumat 01-07-2016</u>	<u>[Signature]</u>	
11.	<u>Kamis 14-07-2016</u>	<u>[Signature]</u>	
12.	<u>Jumat 15-07-2016</u>	<u>[Signature]</u>	
13.	<u>Senin 18-07-2016</u>	<u>[Signature]</u>	
14.	<u>Selasa 19-07-2016</u>	<u>[Signature]</u>	
15.	<u>Rabu 20-07-2016</u>	<u>[Signature]</u>	


Jakarta
 Penilai [Signature]

LAMPIRAN 4



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS


Nama : Juni Dwi Laila
 No. Registrasi :
 Program Studi :
 Tempat Praktik :
 Alamat Praktik/Telp :

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis 21-07-2016	1. <u>[Signature]</u>	
2.	Jumat 22-07-2016	2. <u>[Signature]</u>	
3.	Senin 25-07-2016	3. <u>[Signature]</u>	
4.	Selasa 26-07-2016	4. <u>[Signature]</u>	
5.	Rabu 27-07-2016	5. <u>[Signature]</u>	
6.	Kamis 28-07-2016	6. <u>[Signature]</u>	
7.	Jumat 29-07-2016	7. <u>[Signature]</u>	
8.	Senin 01-08-2016	8. <u>[Signature]</u>	
9.	Selasa 02-08-2016	9. <u>[Signature]</u>	
10.	Rabu 03-08-2016	10. <u>[Signature]</u>	
11.	Kamis 04-08-2016	11. <u>[Signature]</u>	
12.	Jumat 05-08-2016	12. <u>[Signature]</u>	
13.	Senin 08-08-2016	13. <u>[Signature]</u>	
14.	Selasa 09-08-2016	14. <u>[Signature]</u>	
15.	Rabu 10-08-2016	15. <u>[Signature]</u>	

Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan


Jakarta.....
 Penilai, [Signature]
 (.....)

LAMPIRAN 5



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon: (021) 4721227/ 4706285; Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS


Nama : Juni Dwi Leksno
 No. Registrasi : 8223145323
 Program Studi : DS Manajemen Pemasaran
 Tempat Praktik : PT Axiata Assurance
 Alamat Praktik/Telp : Mall. Ambar Kencana

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis 11 - 08 - 2016	1. <u>[Signature]</u>	
2.	Jumat 12 - 08 - 2016	2. <u>[Signature]</u>	
3.	Senin 15 - 08 - 2016	3. <u>[Signature]</u>	
4.	Selasa 16 - 08 - 2016	4. <u>[Signature]</u>	
5.	Rabu 17 - 08 - 2016	5. <u>[Signature]</u>	
6.	Kamis 18 - 08 - 2016	6. <u>[Signature]</u>	
7.	Jumat 19 - 08 - 2016	7. <u>[Signature]</u>	
8.	Senin 22 - 08 - 2016	8. <u>[Signature]</u>	
9.	Selasa 23 - 08 - 2016	9. <u>[Signature]</u>	
10.	Rabu 24 - 08 - 2016	10. <u>[Signature]</u>	
11.	11.	
12.	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	


Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta.....
 Penilai: [Signature]
 (.....)

LAMPIRAN 6



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.unj.ac.id/fe




ISO 9001:2008 CERTIFIED
 CERTIFICATE NO. IAS/NC/0448

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
 SKS

Nama : Juni Dwi Laila Sunu
 No.Registrasi : 8223145323
 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
 Tempat Praktik : Pt. Aurora Assurance
 Alamat Praktik/Telp : Mall Amba Seder Unit G JL Prof Dr. Setiyo

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	...80...	1. Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	...90...	Skor Nilai Predikat
3	Sikap dan Kepribadian	...75...	80-100 A Sangat baik
4	Kemampuan Dasar	...70...	70-79 B Baik
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	...90...	60-69 C Cukup
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	...85...	55-59 D Kurang
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	...80...	2. Alokasi Waktu Praktik :
8	Aktivitas dan Kreativitas	...80...	2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan)
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	...70...	Nilai Rata-rata :
10	Hasil Pekerjaan	...80...	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> $\frac{840}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84$ </div>
Jumlah		...840...	Nilai Akhir : <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">85</div> <div>DELAPAN PULUH LIMA</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; font-size: small;"> <div>Angka bulat</div> <div>huruf</div> </div>

Jakarta.....
 Penilai,


 (.....) Prilia Wijaya

Catatan :
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

LAMPIRAN 7



Jakarta, 15 Juni 2016

Kepada Yth:
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun
Jakarta Timur

Perihal : Kerja Praktek Di Kantor Pemasaran Ambassador

Dengan Hormat,
Menyambung surat yang bapak/ibu kirimkan sebelumnya perihal pengajuan kerja praktek di perusahaan kami, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama	: Juni Dwi Laksono
No Registrasi	: 8223145323
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: D3 Pemasaran

Telah menyelesaikan praktek kerja lapangan di perusahaan kami selama 40 hari periode 15 Juni – 15 Agustus 2016 dengan baik.

Demikian kami sampaikan, Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat kami,



Aprilia Wijaya

LAMPIRAN 8

Hari dan Tanggal	Kegiatan
Rabu, 15 Juni 2016	Pengenalan Company Profile dan job desk
Kamis, 16 Juni 2016	Basic Sales Training
Jum'at, 17 Juni 2016	Siklus Penjualan
Senin , 20 Juni 2016	Planing Job, secret of service dan reward contest
Selasa 21 Juni 2016	Prospecting dan Approaching
Rabu 22 Juni 2016	Fact finding dan membaca ilustrasi
Kamis 23 Juni 2016	Review
Jum'at 24 Juni 2016	Cara pengisian PAJ
Senin 27 Juni 2016	TERM 10 dan PWL
Selasa 28 Juni 2016	Claim
Rabu 29 Juni 2016	Tutorial AAJI
Kamis 30 Juni 2016	Praktik tutorial AAJI
Jum'at 1 Juli 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu
Kamis 14 Juli 2016	Diskusi dengan leader
Jum'at 15 Juli 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu
Senin 18 Juli 2016	Mengumpulkan nomer HP orang yang berpotensi dan mencoba aplikasi
Selasa 19 Juli 2016	menganalisa nomer HP klien potensial
Rabu 20 Juli 2016	Menghubungi pelanggan via telepon (membuat janji temu)
Kamis 21 Juli 2016	Menghubungi pelanggan via telepon (membuat jani temu)
Jumat 22 Juli 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu
Senin 25 Juli 2016	Bertemu Klien 1(pendekatan)
Selasa 26 Juli 2016	Bertemu Klien 2 (pendekatan)
Rabu 27 Juli 2016	Menganalisa bersama leader


Kamis 28 Juli 2016	Menghubungi via telepon (membuat janji temu)
Jumat 29 Juli 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu
Senin 1 Agustus 2016	Bertemu klien 1 (pencarian data)
Selasa 2 Agustus 2016	Menganalisa bersama leader
Rabu 3 Agustus 2016	Bertemu klien 2(pencarian data)
Kamis 4 Agustus 2016	Menganalisa bersama leader
Jumat 5 Agustus 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu
Senin 8 Agustus 2016	Bertemu klien 1 (presentasi penjualan dan closing)
Selasa 9 Agustus 2016	Melaporkan hasil presentasi penjualan pada leader
Rabu 10 Agustus 2016	Bertemu klien 2 (presentasi penjualan dan belum closing)
Kamis 11 Agustus 2016	Melaporkan hasil presentasi penjualan pada leader
Jumat 12 Agustus 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu
Senin 15 Agustus 2016	Menghubungi pelanggan via telepon (membuat janji temu)
Selasa 16 Agustus 2016	Mempelajari analisa penghasilan
Rabu 17 Agustus 2016	Review
Kamis 18 Agustus 2016	Rapat dengan Requitment
Jumat 19 Agustus 2016	Mempresentasikan progress dalam seminggu

Lampiran 9



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung E, Jalan Pausanangan Muka, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4721227/4706282, Fax: (021) 4706285
 E-mail: www.uej.ac.id

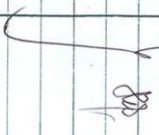



NO 9081 2008 CERTIFIED
 CERTIFICATE NO.
 IAS/IN/07640

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : Juni Dwi Latifuro
 2. No. Registrasi : 0121143303
 3. Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
 4. Dosen Pembimbing : Dra. Sholehah, M.H.
 NIP. 19620623 199003 2 001

5. Judul PKL : Laporan Rencan Kerja Lapangan
 Pada: Dansi Sales Advisor PT. Asurist Assurance

NO	TC/L/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	04 / November / 2016	Revisi bab I, II, III	Pertemuan latar belakang, tujuan PKL	
2	15 / November / 2016	Revisi bab I, II, III	Pertemuan kegiatan kerja	
3	30 / November / 2016	Revisi bab III, IV	Pertemuan kerja, kesimpulan	
4	06 / November / 2016	Revisi bab IV	Pertemuan kesimpulan	
5	08 / November / 2016	Revisi bab IV	Pertemuan kesimpulan	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL 

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi

2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan